

学苑 第八四〇号 六六〇七一 (二〇一〇・一〇)

新刊紹介

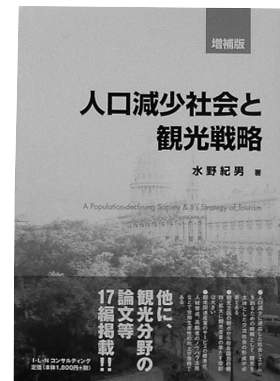
水野紀男著

『人口減少社会と観光戦略 増補版』

戸祭達郎

水野紀男氏は旅行会社である近畿日本ツーリストを定年退職され、その後は第二の人生と言うか、本当は第一の人生だったかもしれない天職の大学教員として今日大活躍されている。様々な旅行会社時代のご経験があらゆる分野で活かされており、特に大学教育において学生たちの授業評価も高く、私を含め多くの友人たちに尊敬されている。また観光系の学会がいくつかあるなかで、最も長い歴史があり、日本学術会議登録の「日本観光学会」の理事として活躍されていると同時に、その学会誌を通じて数多くの論文や研究ノートを発表されている。著作は内容において常に独創的であり、その時代時代の最先端のテーマを捉えられており、観光業界や観光学会では大変注目されている研究者の一人である。

著者は、先に「日本観光学会誌」並びに同学会情報誌に投稿・掲載された論文等一四編を一冊に纏めた『人口減少社会と観光戦略』（二〇〇七年二月）を出版され、これに直近の四編の論文を加えて一八編とし、増補版として本書を出版された。章立ては、第一章から第XI章までが論文・研究ノートである。第XII章から第XIII章までは前掲テーマに関連するエッセイ等で、補足的・相乗的効果が意図されている。



2009年10月1日発行
I・L・N コンサルティング
B5判 192頁
定価 1800円（本体）

本書は、次の三つの問題意識から書かれている。

先ず「人口減少に適応した社会システムを創るための戦略として、観光を主体とした交流社会の形成が必要である」、次に「観光立国の観点から総合国力の維持・拡大に観光産業の果たす役割は大きい」、そして「観光関連産業のサービスの標準化、人材育成、高齢者のノウハウ活用などで労働生産性の向上が急務である」である。

構成は、論文・研究ノート・エッセイ等から成っており、読者を飽きさせないように工夫されている。第一章は、「楽しい旅の原点を求めて」（研究ノート）である。副題は「叙情型温泉紀行」としている。一言で言えば、「温泉と旅行」との関係を分析したものである。温泉そのものの効力や温泉地の紹介された文献は数多いが、古くからある「温泉と旅行」についての文献は少ない。著者はそこに着眼し、①温泉ブームの経緯 ②温泉の歴史 ③温泉の分布と種類 ④温泉の楽しみ方 ⑤『奥の細道』と湯めぐりの楽しみ、で本章を構成している。「日本人と温泉との関わり方に言及し、温泉の魅力の再発見をす

ることで旅の原点回帰をしたい」という趣旨で書かれている。さらに意図するところは「紀行文として評価の高い『奥の細道』に見る芭蕉の旅のあり方を探り、そこに見られる自然と人との関わりから旅の魅力が温泉という素材を通して再発見すること」である。北陸の山中温泉の効能を芭蕉が絶賛しているところは殊に興味深い。

第二章は「キューバにおける観光の現状と課題」である。社会主義国キューバの観光をテーマとして分析した論文や文献は少ない。この章は二〇〇三年六月に書かれたものであるが、この時期前後、わが国の大手旅行会社が日本各地からキューバへ初めてチャーター便を運行し、多くの観光客が訪れていることから、このテーマが取り上げられたと思われる。本章は①キューバの貿易・経済と観光産業 ②外資導入による観光開発と観光産業の振興 ③観光資源・施設・アクセス等の現状 ④観光政策の課題と問題点、で構成される。特に「キューバの観光資源一覧」（二六頁）の表はよく纏められている。「おわりに」に著者は、「二〇〇一年のキューバへの観光客は二〇〇万人を超えている。この数字はほとんどが空路によるものである。近い将来、アメリカのキューバ渡航禁止令が解かれれば、地勢的並びに観光資源的要素から見てクルーズ・マーケットに組み込まれることは必至である。」と書いている。カリブ海一周クルーズは盛んである。確かにキューバにクルーズ船が立ち寄ることができるようになればキューバの観光は盛んになるであろう。

第三章のテーマは、「ドミニカ共和国における観光の現状と今後の展望」である。カリブ海諸国の一

つドミニカを第II章のキューバに続き取り上げている。カリブ海諸国でハイチは二〇〇九年の大地震後、まだ再建中であるが、ドミニカ共和国の観光資源はきわめて豊富であり、政治も安定している。本章もキューバ論文と同じ分析手法で記述され、①貿易・経済と観光産業 ②観光開発の戦略と経緯 ③観光産業の現状 ④観光開発上の問題点と今後の展望、から構成される。この章については多くの引用文献や参考文献が紹介され、さらに深みのある文章となった。

第IV章は、「カリブ海大アンティル諸島の観光の現状と課題」である。カリブ海諸国の観光面での集大成、纏めの章と言える。著者はカリブ海諸国を大アンティル諸島というあまり馴染みのない名称で括り、その観光の現状と課題として五カ国・地域の比較をしている。これはまだ他の人が手を染めない分野の分析として独創的な論文となった。五カ国とは、第II章のキューバ共和国、第III章のドミニカ共和国に加えてハイチ共和国、ジャマイカ、プエルトリコである。特に興味深いのは、五カ国・地域の「世界遺産の比較」(五五頁)である。

第V章「海外パッケージ旅行の苦情類型と苦情処理のあり方」は、第II章からIV章までの論文とは異なり、著者が旅行会社時代に顧客対応責任者を務めた海外パッケージ「ホリデイ」と「クラブツーリズム」の経験をもとに書かれている。この二つを経験されたのは著者のみである。水野氏がよく言っていた言葉に「旅行業はなぜ消費者の苦情が多いのか、苦情処理が少なくともっと収益貢献できるのに」がある。この問題意識から本論が書かれたものと考えられる。構成も①苦情処理の背景 ②苦情処理の窓口 ③

海外パッケージ旅行の苦情類型 ④苦情処理のあり方、から成る。著者の熱い思いが最も強く出ているのがこの章である。「結び」に「海外パッケージ旅行の苦情表出の背景には、旅行業者の現地情報(習慣、価値観等)の提供不足、商品内容の表示の曖昧さ、旅行条件(約款等)の説明不足等がある。特に消費者側の契約意識の希薄なことが苦情処理を困難にしている一因である」とあり、また「苦情処理は、その場限りの対応では顧客の信頼を回復することにならない。また、顧客の意見や指摘を企業の商品開発やサービス改善に反映させることができない」とも述べている。この章は旅行業に従事したからこそ書ける深い内容となった。

続いて第VI章でも「旅行業における苦情対応マネジメントに関する一考察」がテーマとなっている。著者は「旅行業においては取扱う商品及びサービスの特性からみると、他業種と比較して規格化・標準化が難しい側面がある。」従って対応のための「システムの構築」の必要性を説く。

第VII章は「初等・中等教育課程における観光教育の重要性について」である。観光立国の時代、観光教育の必要性を、その先進事例としてカリブ諸国を挙げて説いている。私は現在、全国の高校に観光企画プランを出してもらった「観光甲子園」を実施している。今年は第二回目で七五校一二五企画が集まり、八月二十九日にその中の十校からグランプリの文部科学省大臣賞と観光長官賞が選ばれる。今後さらに小中学生や中学生への旅育も必要になってきており、著者の二〇〇四年に書かれた本書テーマの慧眼に驚くばかりである。

第VIII章はいよいよ、最も新しく誰かがまだ論文として書いていないテーマを扱った「宇宙産業と観光事業の相関性について」、副題は「宇宙観光旅行の橋頭堡の構築」である。

第IX章は、本書のテーマである「人口減少社会と観光戦略」である。本書の題名でもあるだけにこの章は力作となっている。人口減少社会の解決に観光産業特に交流人口の拡大がその解決策の一つとなると述べている。

第X章「団塊の世代と旅行行動」は団塊の世代が新たな旅行需要を創造する期待を含めて書かれている。第IX章とこの第X章はぜひ読者に購読して読んで欲しい。解説は無駄となる。

第XI章は「地球温暖化と観光セクターの役割」。第XII章は増補版として日本観光学会の機関紙「とらべるじい」に投稿された内容を掲載している。読みやすい内容である。「1. ドミニカ共和国への誘い 2. キューバとドミニカ共和国の歴史散策とリゾートライフの楽しさ 3. 人口減少化社会と観光 4. 観光教育の充実こそ真の観光立国の推進力 5. 宇宙観光旅行時代の幕開け 6. 宇宙開発と地球環境 7. 科学技術創造立国と観光立国の融合を目指せ!」から構成される。

以上から、本書は観光分野での今一番の話題を本にしたものであると言える。観光に関する情報は誰でも入手することが可能であり、それらについて考えることは容易であるが、これを纏めて本にすることは難しい。私は著者の日頃の努力に脱帽する者である。ぜひ購読してほしい。

(とまつり たつろう 神戸夙川学院大学教授)